

平成 17 年度 (財)自治体国際化協会委託事業

災害時多言語情報提供

支援マニュアル

【目 次】

|                         |        |
|-------------------------|--------|
| はじめに                    | … P. 1 |
| 1.ツールを活用する場合について        | … P. 3 |
| 2.多言語表示シート作成ツールの活用方法等   | … P. 4 |
| 3.携帯電話用多言語情報作成ツールの活用方法等 | … P.12 |
| 4.多言語音声情報作成ツールの活用方法等    | … P.18 |
| 5.ツール使用のための事前準備         | … P.25 |
| おわりに                    | … P.32 |

2006 年 3 月

(株)KDDI 総研

## はじめに

このマニュアルは、平成 17 年度（財）自治体国際化協会委託事業として、(株) KDDI 総研が、(財)横浜市国際交流協会、(株)グローバルコンテンツおよび(株)エフエムわいわいと共同し、開発、製作した災害時多言語情報提供支援ツールのマニュアルです。

災害時多言語情報提供支援ツールは、利用者のパソコンにインストールして使用していただくものです。

「災害時多言語情報支援ツール.msi」を開き、画面の指示に従ってインストールしてください。

また、このツールのすべての機能を有効とするために、次の利用環境<sup>注 1)</sup>をご用意ください。

OS: Microsoft 社 Windows XP

ディスク容量: 165MB 以上の空き容量

Web ブラウザ: Microsoft 社 Internet Explorer 6.0 以降

PDF 閲覧ソフト: Adobe 社 Acrobat Reader 5.0 以降

災害が発生した場合や発生のある恐れがある場合、正確な情報を得ることが、防災や減災を図るために、非常に重要です。日本に居住したり、観光等で訪問し

---

<sup>注 1)</sup> ファイルには、FileMaker社のFileMaker Developerによって開発されたランタイムアプリケーションを含んでいます。また、Adobe社のFLASH Playerをインストールする必要もあります。これらのインストールによる、パソコンへの悪影響はありませんが、インストールが規制されている場合にはパソコンのネットワーク管理者にご相談ください。

ている外国人は、日本語が不自由であったり、日本の生活環境に不案内であることが多いため、災害時には被災する可能性が高く、そのため災害時要援護者<sup>注2)</sup>

(または災害弱者)として、位置付けられています。

そこで、地域国際化協会や自治体の国際化担当部門が、地域の外国人に対し、災害時の情報提供を多言語で行う場合に役立つ、次の3つのツールを用意しました。

**多言語表示シート作成ツール** 避難場所が必要となる掲示案内などを日本語の他に、英語、中国語、韓国・朝鮮語、ポルトガル語、スペイン語およびタガログ語で表示するためのツールです。

**携帯電話用多言語情報作成ツール** 携帯電話のWebサイトやメール機能を使って、外国人被災者支援に災害情報を提供するため、英語、中国語、韓国・朝鮮語、ポルトガル語、スペイン語およびタガログ語に翻訳された文章を作成するツールです。

**多言語音声情報作成ツール** 災害情報を外国人に音声で伝えるため、英語、中国語、韓国・朝鮮語、ポルトガル語、スペイン語およびタガログ語で録音された音声素材を提供するツールです。

これらのツールをより有効に利用していただくために、このマニュアルを参照してください。

また、各ツールを使用される前に、必ず各ツールの取扱説明書(PDF)をお読みください。

さらに、各ツールで使用した日本語文と翻訳文の対比集(PDF版およびExcel版)も活用してください。

---

<sup>注2)</sup> 中央防災会議「防災基本計画」(平成17年7月)第1編総則第3章では、「高齢者(とりわけ独居老人)、障害者、外国人等いわゆる災害時要援護者」としています。

## 1. ツールを活用する場合について

地域の外国人に対し、多言語での情報提供が必要となる災害や災害予報等の情報としては、震度 4 以上の地震情報など表 1 に掲げるものが考えられます。

表 1. 多言語情報提供が必要と考えられる災害等の目安

| 情報の区分      | 多言語情報提供が必要と考えられる災害等                                             |
|------------|-----------------------------------------------------------------|
| 地震情報       | 震度 4 以上の地震情報、余震情報                                               |
| 津波予報       | 津波警報、津波注意報                                                      |
| 避難情報       | 避難指示、避難勧告、避難準備情報                                                |
| 気象警報・気象注意報 | 大雨警報（注意報）、洪水警報（注意報）、大雪警報（注意報）、暴風警報（強風注意報）、暴風雪警報（風雪注意報）高潮警報（注意報） |
| 火山情報       | 緊急火山情報、臨時火山情報                                                   |
| その他の災害情報   | 感染症情報、NBC（核、生物、化学）兵器によるテロ情報や原子力発電所等の大規模事故情報                     |

これらの情報については、地域の外国人に対し、可能な限り速やかに多言語で情報提供することが求められます。

特に震度 5 以上の地震が発生した場合や内閣府に非常災害対策本部が設置された場合等には、災害発生地域以外においても、正確な情報を多言語で提供することが望ましいと考えられます。

これらの多言語情報提供の場合、携帯電話用多言語情報作成ツールおよび多言語音声情報作成ツールが活用可能です。

また、避難場所が開設された場合、指定避難場所か否かを問わず、多言語表示シート作成ツールが活用可能です。

## 2. 多言語表示シート作成ツールの活用方法等

### 2.1 使用目的

多言語表示シート作成ツールは、パソコンを用いて多言語表示シートを簡単に印刷するためのツールです。

多言語表示シートは、災害時の避難場所（指定避難場所か否かを問わない）において、外国人被災者への多言語での情報提供を支援することを基本的な目的としています。また、避難場所の壁等に印刷したシートを掲示して使用するほか、手持ちボード作成ツールとしての使用や避難者等へのチラシ作成ツールとしての使用等が可能です。

The image shows a template for a multilingual display sheet for an evacuation shelter. It features a header with 'メッセージ番号 5001' and '作成年月日: 年 月 日'. The main content area contains the text '避難場所' (Evacuation Shelter) in large Japanese characters, followed by 'ひなんばしょ' (Romanized Japanese), 'Evacuation Shelter' in English, '避難所' (Romanized Japanese), and '대피 장소' (Korean). At the bottom, there is a footer section with '連絡先: こくさいこうりゆうきょうかい 国際交流協会' (Contact: International Exchange Association), '住所' (Address), and '電話 FAX' (Phone/Fax).

### 2.2 内容

#### <166 のメッセージと検索>

166 のメッセージを用意しています。

166 のメッセージは、表 2 のとおり、18 に分類されており、必要な時にこれらの分類から検索することが可能です。

表 2 多言語シートのメッセージの分類

| 分類       | 内容                                      |
|----------|-----------------------------------------|
| 1 施設     | 受付、救護所、喫煙所、使用禁止等施設に関するもの                |
| 2 トイレ    | トイレに関するもの                               |
| 3 水（湯）   | 水道や湯沸し等に関するもの                           |
| 4 電話     | 電話・携帯電話に関するもの                           |
| 5 電気     | 電気コンセントに関するもの                           |
| 6 風呂     | 風呂に関するもの                                |
| 7 洗濯     | 洗濯に関するもの                                |
| 8 利用時間   | 利用時間に関するもの                              |
| 9 清掃     | ゴミ放置禁止や清掃に関するもの                         |
| 10 配給    | 食事・炊き出し・支援物資等の配給に関するもの                  |
| 11 規則・注意 | 禁煙・禁酒・消灯時間等避難場所生活の規則や注意                 |
| 12 呼びかけ  | 手伝い募集等、避難者に対する呼びかけに関するもの                |
| 13 交通情報  | 地域の鉄道、道路、空港等の交通情報に関するもの                 |
| 14 ゴミ    | ゴミの出し方に関するもの                            |
| 15 周知    | 避難者への行政情報や天気の情報・お知らせに関するもの              |
| 16 地域情報  | 地域の被災・復旧状況や銀行、食料品店等の店舗営業状況などの地域情報に関するもの |
| 17 標題    | ちらし等作成用の標題                              |
| 18 サービス  | 避難場所で提供するサービス項目等                        |

また、表 3 の使用目的に応じたメッセージを抽出することも可能です。

表 3 使用目的による分類

| 使用目的   | 内容                                              |
|--------|-------------------------------------------------|
| 1 常備用  | 避難場所開設時に直ぐに必要なと考えられるもので事前に印刷しておくことが望ましい文章（52 例） |
| 2 日常用  | 日常活動でも使用可能な文章（55 例）                             |
| 3 手持ち用 | 手持ちボード用に利用可能な文章（20 例）                           |
| 4 チラシ用 | 避難者用チラシ作成等に利用可能な文章（35 例）                        |

更に、単語（例えば、トイレ、ゴミ等）を指定して、この単語が含まれているメッセージを検索する**キーワード検索**も可能です。



## ＜8 種類の言語＞

166 のメッセージは、次の 7 言語（8 種類）で表示されます。日本語と各翻訳文の対照表が「翻訳文対比集」にありますので、参照してください。

- ① 英語
- ② 中国語（簡体字）
- ③ 中国語（繁体字）
- ④ 韓国・朝鮮語
- ⑤ ポルトガル語
- ⑥ スペイン語
- ⑦ タガログ語
- ⑧ やさしい日本語<sup>注3)</sup>

## ＜表示言語の選択＞

日本語を含め 4 種類または 5 種類の言語の 10 の表示パターンを用意しています。

<sup>注3)</sup> 「やさしい日本語」は、(財)横浜市国際交流協会の日本語教室の受講者の日本語レベルを想定したものです。

地域の実情や使用状況に応じてパターンを選択してください。

## ＜使用方法＞

始めに日本語のメッセージを検索し、検索したメッセージの翻訳文の中から、シートに表示する言語を選択し、印刷を実行し、多言語シートを作成します。

詳しい使用方法是、多言語表示シート作成ツール取扱説明書を参照してください。

## 2.3 活用方法

### ＜すべての避難場所を利用可能＞

このツールで作成できる多言語表示シートには、日本語表記ややさしい日本語も含まれており、日本人被災者にも有益なものですので、外国人被災者の有無を問わず、すべての避難場所を利用することが可能です。

### ＜連絡先の記載＞

多言語表示シートには、シート情報の提供元となる地域国際化協会等の名称や連絡先を記載できますので、名称等は事前に記載しておいてください。

### ＜事前の印刷＞

多言語表示シートは、パソコンから印刷して使用するものですが、避難場所開設時に直ぐに使用するシートについては、事前に必要部数を印刷し、紙媒体の形にしておいてください。

なお、避難場所開設時に直ぐに必要なと考えられる文章を 52 例あげていますが、地域の実情に応じて、用意する文章を取捨選択してください。

### ＜市区町村等への普及＞

地域内の市区町村や地域国際交流協会等、ボランティア団体等においても災害時に利用されるよう普及に努めてください。

### ＜日常活動での活用＞

多言語表示シートの内容には、「受付」「トイレ」「ゴミ」などに関するシートがあり、これらは日常のイベント等においても利用可能なものです。

多言語表示シートを日常活動においても利用することにより、災害時の円滑な使用が図れるように対応してください。日常活動でも利用可能と考えられる文章を 55 例あげていますが、その他にも活用可能なものは積極的に利用してください。

### ＜手持ちボードでの利用＞

「並んでください」、「配給のお手伝いをしてください」等の表示は、壁等に掲示することも有効ですが、担当者が手に持って避難者に周知した方がより適切と考えられます。

手持ちボード用に利用可能な文章を 20 例あげていますが、その他の利用方法も臨機応変に創造し、活用してください。

### ＜チラシ作成等への利用＞

避難場所で、避難者に対する周知が必要な情報は多岐にわたります。壁等へのシートの掲示ではなく、チラシとしての配付や、多くの文章をまとめて周知した方が適切な場合もあります。

たとえば、避難場所での例文 1 のように提供サービスの案内文の避難場所入口への掲示や、例文 2 のように複雑な内容をチラシにして周知する方法もあります。

また、避難場所の提供サービス案内は、各地域において予め準備しておくことが望まれます。

例文 1 避難場所入口掲示用ちらし（日本語と英語）

避難場所

被災者のみなさまへ

このたびの災害で被災されたみなさまにここからお見舞い申し上げます。  
避難場所は住所・性別・国籍・在留資格など関係なくどなたでもサービスを受けられます。

皆さんに食べものを配っています。

避難場所では寝られます。

応急処置ができます。

避難場所では支援物資が配られます。

無料で利用できます。

この避難場所は耐震構造です。

現在地（住所）\_\_\_\_\_

避難場所の責任者\_\_\_\_\_

Evacuation Shelter

To those who are affected by the disaster

We wish to express our heartfelt sympathy to those who are affected by this disaster.

At the evacuation shelter anyone can receive services regardless of their domicile, sex, nationality or visa status.

We are distributing food to everybody.

You can sleep at the evacuation shelter.

Temporary measures provided.

Relief materials are distributed at the evacuation shelter.

You can use (this service) free of charge.

This evacuate shelter is an earthquake-resistant construction.

You are here:\_\_\_\_\_

The person in charge of the evacuation shelter:\_\_\_\_\_

例文２ り災証明書に関する情報ちらし（日本語と中国語/簡体字）

案内

り災証明書は○月○日からもらえます。

り災証明書は災害にあったことを証明するものです。いろいろな費用の減免や給付の申請に使います。大切にしてください。

申請受付場所

問い合わせは市役所へ  
相談窓口の電話番号は以下です。

123-456-7890

この情報は○月○日現在のものです。

告示

受灾证明书于○月○日开始领取。

受灾证明书是受灾的证明文件。用于申请各种费用的减免或补助时。请慎重保存。

申请服务场所

请向市役所咨询  
咨询窗口电话号码如下。

123-456-7890

这是○月○日的最新信息。

＜文章の追加、検索対象の変更＞

各地域国際化協会等において、新規に作成した文章・翻訳文を追加することが可能です。

また、分類による検索の際の検索対象を変更することも可能ですので、地域の実情に応じて修正してください。

### 3. 携帯電話用多言語情報作成ツールの活用方法等

#### 3.1 使用目的

携帯電話用多言語情報作成ツールは、地域国際化協会等が、携帯電話用Webサイト（以下、「携帯サイト」）<sup>注4)</sup>掲載や、携帯電話の電子メール（以下、「携帯メール」）送信する多言語の災害情報を簡単に作成するためのツールです。



#### 3.2 内容

##### <71 の文例>

71 の基本的な文例を用意してあります。

基本的な文例は、災害発生直後等の情報発信に必要とされる緊急性の高い情報カテゴリーと災害発生から復興に向けて段階的に必要となる広範囲な詳細情報カテゴリー分けて、表4および表5のとおり分類されています。

<sup>注4)</sup> 携帯電話用Webサイトとは、iモード、EZweb、Vodafone live! に代表される携帯電話専用に設置されたWebサイトをいいます。パソコン用Webサイトと仕組みは同じですが、携帯電話の画面サイズ等に配慮した表示が必要なため、別途、携帯電話専用として作成されることが一般的です。

表 4 災害発生時情報（緊急情報）

| 分類 |        | 内容                          |
|----|--------|-----------------------------|
| 1  | 時間     | 情報の現在時間                     |
| 2  | 地震予知情報 | 警戒宣言発令に関する情報                |
| 3  | 地震情報   | 地震の震度・震源等に関する情報や津波、余震に関する情報 |
| 4  | 気象情報   | 気象警報・注意報等に関する情報             |
| 5  | 避難情報   | 避難情報や避難場所に関する情報             |
| 6  | 危険情報   | 崖崩れ、ガス漏れ等危険に関する情報           |

表 5. カテゴリー別文例

| 分類 |              | 内容                         |
|----|--------------|----------------------------|
| 1  | 被害安否情報       | 被害状況や安否確認に関する情報            |
| 2  | 多言語情報        | 多言語によるラジオ放送やホットライン等に関する情報  |
| 3  | 交通情報         | 鉄道、道路等交通に関する情報             |
| 4  | 支援情報         | 物資配付場所、仮設風呂等被災者支援に関する情報    |
| 5  | 医療機関情報       | 医療機関に関する情報                 |
| 6  | インフラ情報       | ガス、電気、水道等のインフラや店舗営業に関する情報  |
| 7  | 相談・説明会<br>情報 | 相談窓口や仮設住宅説明会等に関する情報        |
| 8  | 注意喚起         | エコミークラス症候群や一酸化炭素中毒に関する注意情報 |

携帯電話用多言語情報作成ツールでは、これらの基本的な文例を、簡単に抽出することができます。

## ＜文章の完成＞

ほとんどの文章は、日時や場所、情報項目等を選択または入力することにより文章として完成する形式となっており、提供可能な情報は非常に多くなっています。

## ＜6 言語＞

基本的な文例を選びこれを完成させると、次の6言語の翻訳文が表示されます。日本語と各外国語の対照表が「翻訳文対比集」にありますので、参照してください

- ① 英語
- ② 中国語
- ③ 韓国・朝鮮語
- ④ ポルトガル語
- ⑤ スペイン語
- ⑥ タガログ語

| 多言語情報                                                |                                                                   |
|------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------|
| 英語                                                   | At about 13:00 today, there was a strong earthquake at Osaka.     |
| 中国語                                                  | 今天13:00左右,在以下地点发生了强烈地震大阪。                                         |
| 韓国・朝鮮語                                               | 오늘13:00시경大阪(Osaka)지점에서 강한 지진이 있었습니다.                              |
| ポルトガル語                                               | Hoje as 13:00 horas em Osaka ocorreu um forte abalo.              |
| スペイン語                                                | Alrededor de las 13:00 de hoy, hubo un terremoto fuerte en Osaka. |
| タガログ語                                                | My malakas na paglindol na naganap sa Osakaninang alas-13:00.     |
| ハングルは携帯で表示できるように画像変換してください→ <a href="#">ハングルの画像化</a> |                                                                   |

## ＜使用方法＞

表示された翻訳文を携帯サイトや携帯メールのテキストに貼り付けて使用します。詳しい使用方法是、携帯電話用多言語情報作成ツール取扱説明書を参照してください。

## 3.3 活用方法

### ＜携帯サイトの周知＞

被災者に対し、携帯サイトを使用した災害情報の提供は、非常に有益ですが、被災者自身が当該サイトの存在や操作方法を知らない場合には、活用することができません。

そのため、日常の情報提供においても携帯サイトを開設し、その中で災害時には、災害情報の提供を行う旨を周知しておいてください。

### ＜携帯メールによる情報提供＞

携帯サイトでの情報提供は、外国人がアクセスしないと情報を提供することができません。そこで、地域国際化協会等から外国人に対して携帯メールを送信して情報提供する方法が考えられます。

地域国際化協会等が携帯電話用メールマガジンの定期発行等で外国人への連絡の仕組みを日常的に整えておき、災害時にこれらの仕組みを使って災害情報を伝えることなどが有効と考えられます

### ＜気象情報＞

特に、大規模災害発生時等の場合だけでなく、気象注意報等が発表されたような場合にも、このツールを利用してください。

気象注意報等は比較的頻繁に発表されるため、地域国際化協会等が有益な多言語の情報提供事業体であるとの認識が高まるとともに、担当者の情報提供運用の習熟にも役立ちます。

### ＜地名、駅名等リストの準備＞

携帯電話用多言語情報作成ツールの文章には、地名や駅名、鉄道路線名、道路名等の入力が必要なものがあります。速やかにこれらの入力が可能となるよう、予め、地域の地名等に関する漢字とローマ字のリストを作成しておくことをお勧めします。

### ＜文章の新規作成＞

携帯サイトや携帯メールで外国語による情報提供を行う場合、パソコン上での電子メールや Web サイトとは異なり、レイアウトや外国語の表示、携帯電話

会社間での表示方式の違い等、さまざまな制限があります。

すべての携帯電話で外国語を正確に表示するための注意事項や対応策等を携帯電話用多言語情報作成ツール取扱説明書に掲載しています。

これらの注意等を参照し、新規の携帯電話用多言語情報の原稿を作成してください。

なお、新規の原稿を携帯電話用多言語情報作成ツールのシステムに反映させることはできません。

## **4.多言語音声情報作成ツールの活用方法等**

### **4.1 使用目的**

多言語音声情報作成ツールは、災害時に災害情報や被災者への注意等を音声で提供することを支援するためのツールです。

災害情報を外国人に音声で伝えるため、英語、中国語、韓国・朝鮮語、ポルトガル語、スペイン語およびタガログ語で録音された音声素材を簡単に再生することや、ダウンロードして取り出すことが可能なツールです。

### **4.2 内容**

#### **<35のコンテンツ>**

音声素材として表6のとおり、35のカテゴリーのものを用意してあります。

表 6 多言語音声素材カテゴリー一覧

|                         |                 |                        |             |
|-------------------------|-----------------|------------------------|-------------|
| <b>1.警戒宣言発令・津波情報発表時</b> |                 | <b>4.情報告知用(72時間以内)</b> |             |
| 1                       | 警戒宣言発令(火災注意)    | 19                     | 避難所         |
| 2                       | 警戒宣言発令(運転者への注意) | 20                     | ラジオ放送       |
| 3                       | 津波情報            | 21                     | デマ、噂        |
|                         |                 | 22                     | 安心・励まし      |
|                         |                 | 23                     | 安 否         |
|                         |                 | 24                     | 災害用伝言ダイヤル   |
|                         |                 | 25                     | エコノミークラス症候群 |
|                         |                 | 26                     | アスベスト飛散     |
|                         |                 | 27                     | 悪徳業者に注意     |
| <b>2.地名告知を含むニュース用</b>   |                 | <b>5.災害関係知識</b>        |             |
| 4                       | 地震情報            | 28                     | 入国管理局       |
| 5                       | 避難指示発令          | 29                     | 罹災証明書       |
| 6                       | 危険情報(崖崩れ)       | 30                     | 仮設住宅        |
| 7                       | 危険情報(ガス漏れ)      | 31                     | 震度の解説       |
| 8                       | ライフライン情報(ガス停止)  |                        |             |
| 9                       | ライフライン情報(ガス復旧)  | <b>6.災害広報用メッセージ</b>    |             |
| 10                      | ライフライン情報(停電)    | 32                     | 津波情報        |
| 11                      | ライフライン情報(断水)    | 33                     | 避難指示        |
| 12                      | ライフライン情報(給水車)   | 34                     | ガス施設被害      |
| <b>3.地震直後 余震等の注意</b>    |                 | <b>7. 防災知識普及用</b>      |             |
| 13                      | 火災注意            | 35                     | 日頃の対策       |
| 14                      | 運転者へ注意          |                        |             |
| 15                      | 周辺注意            |                        |             |
| 16                      | 津波情報            |                        |             |
| 17                      | 崖崩れ             |                        |             |
| 18                      | 避難するにあたって       |                        |             |

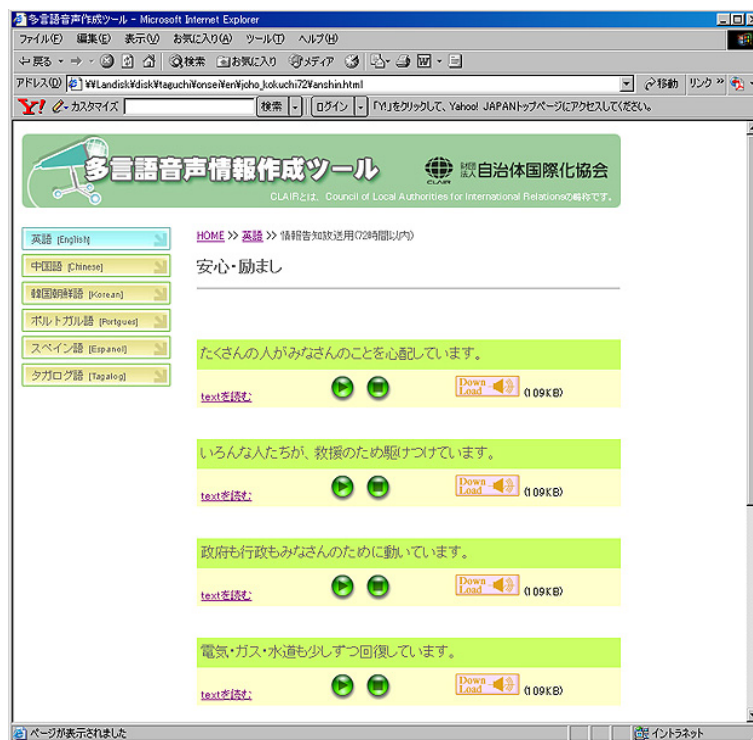
## < 6 言語での録音 >

これらのコンテンツは、次の 6 言語で録音されています。日本語と各外国語の翻訳原稿<sup>注 5)</sup>の対照表が、「翻訳文対比集」にありますので、参照してください。

- ① 英語
- ② 中国語
- ③ 韓国・朝鮮語
- ④ ポルトガル語
- ⑤ スペイン語
- ⑥ タガログ語

## < 音声素材のダウンロード >

日本語テキストで内容を確認し、必要な言語の音源をダウンロードして使用します。



注 5) 翻訳文対比集に掲載している翻訳文は録音内容を書き写したものではありません。

## ＜使用方法＞

詳しい使用方法は、多言語音声情報作成ツール取扱説明書を参照してください。

## 4.3 活用方法

### ＜ラジオ放送＞

このツールを利用した音声情報の提供方法としては、FM 局等のラジオ媒体を通じて提供することが基本的な形態です。

大規模な災害の場合には、地域国際化協会等自身も被災する可能性が高く、FM 局等への支援を行うことが難しくなることもあります。そのため、予めこの多言語音声情報作成ツールを FM 局等のパソコンにダウンロードしてもらうようにしてください。

警戒警報発令時、地震発生直後、災害発生後 72 時間以内（それ以後の利用も可能）の情報告知に関する多くのコンテンツがありますので、各 FM 局等自らがこれらを使用できるようにしておくことが重要です。

特に例文 3 のように地名が別に告知されて完結したメッセージとなるものについては、ラジオ局のアナウンサーによる地名告知が必要ですので、事前にアナウンサー等の訓練を行っておくことをお勧めします。

### 例文 3 地震情報の報道例

さきほど地震が発生しました。  
震動6弱の地域は次のとおりです。  
△△市、△△町  
震動5強の地域は次のとおりです。  
〇〇市、〇〇町、〇〇村  
つなみのおそれがあります。沿岸地域のみなさまは、海や川から離れて高いところに避難してください。

また、多言語放送のために使用できる放送時間は、様々です。そのため、例文 4 および例文 5 のように短いメッセージの組み合わせにより、放送時間の調整を可能としています。これらの編集についての訓練も行っておくことをお勧めします。

### 例文 4 長いメッセージの場合

大きな地震が発生しました  
大きな余震があるかもしれません  
いつでも、靴や、スリッパを、履いてください。  
壊れた建物の中には入らないでください。  
狭い路地や塀ぎわは、瓦などが落ちてきて、  
塀が倒れてきたりするので、遠ざかりましょう。  
崖や川べりは地盤がゆるんで崩れやすくなっている場合があるので、遠ざかりましょう。  
自動販売機に、気をつけてください。倒れるかもしれません。  
切れた電線に、触らないでください。  
ヘルメットや、帽子、座布団などで、頭を守ってください。頭のケガに、気をつけてください。

### 例文 5 短いメッセージの場合

大きな地震が発生しました  
大きな余震があるかもしれません  
いつでも、靴や、スリッパを、履いてください。  
壊れた建物の中には入らないでください。  
狭い路地や塀ぎわは、瓦などが落ちてきて、塀が倒れてきたりするので、遠ざかりましょう。

## ＜防災無線・広報車＞

「6. 災害広報用メッセージ」は、例文 6 および例文 7 のように地域の実情に応じた広報メッセージが作成できます。

| 例文 6 高台への避難の場合                         | 例文 7 避難ビルへの避難の場合                         |
|----------------------------------------|------------------------------------------|
| この地域に津波警報が発令されました。<br>ただちに高台へ避難してください。 | この地域に津波警報が発令されました。<br>ただちに避難ビルに避難してください。 |

これらの災害広報用メッセージを活用するには、市区町村の防災無線や広報車の災害広報の音声メッセージの一部に予め入れておき、災害広報を実施する際の編集等の作業を必要としないようにしておくことをお勧めします。

## ＜携帯音楽プレーヤー等＞

MP3<sup>注6)</sup> 対応の携帯音楽プレーヤー等にダウンロードし、避難場所に避難している外国人等に個々に聞いてもらうことや避難場所の放送設備を使用して放送することも可能です。

地域国際化協会等の Web サイト上に、「3. 地震直後、余震等の注意」「4. 情報告知用」および「5. 災害関係知識」のコンテンツを適宜アップし、多くの方々にインターネットを介して利用してもらうことも有効な情報提供方法と考えられます。

## ＜防災教育＞

日頃の防災教育に防災のための備えに関する例文 8 のコンテンツも用意しま

<sup>注6)</sup> MPEG Audio Layer-3。映像データ圧縮方式のMPEG-1 で利用される音声圧縮方式の一つ。

した。防災訓練時や地域国際化協会等の Web サイトへの掲載等により防災教育用としても活用可能です。

#### 例文 8 防災教育用メッセージ

日本は地震が多い国です。いつ、どこで震災が起きても、被害を最小限にとどめる事ができるように、常に精神的、物質的な準備をしておきましょう。

家の中で一番安全な場所を確認しておきましょう。

一人一日 2～3 リットルを目安に飲用水を確保しておきましょう。

リュック、あるいは救急袋を用意し、家族全員が知っている場所に置き、その中に必要な物を入れておきましょう。

例えば、懐中電灯、乾電池、飲用水、食糧、携帯ラジオ、現金、外国人登録証の写し、パスポート、預金通帳などの貴重品、マッチ、ライターやろうそく、救急セット、ヘルメット、あるいは頭巾、軍手、靴下及び肌着、防寒、防水用シート、ロープなどです。

転倒防止用の金具で家具を固定しましょう。

柱、土台や屋根瓦などを点検し、老朽化しているものは補強しておきましょう。

消化器や消火用水のほか、消火に役立つものをふだんから用意しておきましょう。

窓、食器棚や木棚などのガラスに飛散防止用フィルムを貼りましょう。

緊急用の電話番号や言葉が通じる相手の連絡先を明記しておきましょう。

避難場所と最寄りの病院及びその経路を確認しておきましょう。避難場所は役所に問い合わせしておきましょう。

## 5. ツール使用のための事前準備

### ＜外国人住民の状況把握＞

各地域に居住する外国人住民や外国人旅行者の状況（国籍別人数など）を十分把握しておいてください。特に、どの言語での情報提供が求められているかを理解しておくことが重要です。

たとえば、ブラジル出身の方の多くはポルトガル語の情報が有益ですし、フィリピン出身の方の多くにはタガログ語の情報が有益です。

外務省のWebサイトの「」キッズ外務省＞世界の国々」(<http://www.mofa.go.jp/mofaj/world/ichiran/index.html>)には、各国の主要言語が掲載されていますので、参照してください。

### ＜地域防災計画の確認＞

各地域の防災計画を確認し、災害時要援護者（または災害弱者）である外国人に対して行わなければならない支援策および行うべき支援策を確認してください。

なお、多くの地域防災計画には、表7および表8のとおり、都道府県や市町村が行う外国人支援の対応が規定されています。<sup>注7)</sup>

---

<sup>注7)</sup> 総務省消防庁の地域防災計画データベースに2006年2月現在掲載されている地域防災計画からの抜粋による。

表7 地域防災計画における主な外国人対応一覧(災害予防関係)

|                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                              |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>外国人の状況把握</b>                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                              |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 災害時の安否確認や情報提供のため、地域の外国人の人数や所在等を把握</li> <li>・ 外国人の災害時のニーズの把握</li> </ul>                                                     |                                                                                                                                                                                              |
| 宮城県・山形県・茨城県・埼玉県・和歌山県・香川県・熊本県・宮崎県                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                              |
| <b>外国語での情報提供</b>                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                              |
| <b>【情報内容】</b>                                                                                                                                                       | <b>【媒体】</b>                                                                                                                                                                                  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 防災情報</li> <li>・ 災害時の対応</li> <li>・ 居住地の災害危険性</li> <li>・ 居住地の防災体制</li> <li>・ 避難場所</li> <li>・ 避難路</li> <li>・ 緊急連絡先</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 広報誌</li> <li>・ チラシ</li> <li>・ 生活情報リーフレット</li> <li>・ ガイドブック</li> <li>・ 外国語放送</li> <li>・ AM/FM ラジオ</li> <li>・ コミュニティ FM</li> <li>・ インターネット</li> </ul> |
| 北海道・青森県・宮城県・秋田県・福島県・茨城県・栃木県・埼玉県・千葉県・石川県・長野県・三重県・滋賀県・京都府・兵庫県・奈良県・和歌山県・島根県・大分県・鹿児島県                                                                                   |                                                                                                                                                                                              |
| <b>多言語ツールの作成・配付</b>                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                              |
| <b>【多言語ツール】</b>                                                                                                                                                     | <b>【配付方法】</b>                                                                                                                                                                                |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 防災パンフレット</li> <li>・ 防災ビデオ</li> <li>・ 防災マップ</li> <li>・ 災害時行動マニュアル</li> <li>・ 防災対策対話集</li> </ul>                             | <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 窓口配付(各種関係機関)</li> <li>・ 国際交流会等での配付</li> <li>・ 外国人雇用事業所を通じた配布</li> </ul>                                                                             |
| 宮城県・山形県・埼玉県・富山県・石川県・岐阜県・京都府・大阪府・島根県・岡山県・広島県・山口県・徳島県・香川県・長崎県・大分県・宮崎県・沖縄県                                                                                             |                                                                                                                                                                                              |
| <b>防災訓練、防災講習会等</b>                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                              |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 外国人を含めた防災訓練</li> <li>・ 外国人を対象とした防災訓練</li> <li>・ 外国人を対象とした防災講習会</li> <li>・ 外国人雇用事業所での防災講習会</li> </ul>                       |                                                                                                                                                                                              |
| 北海道・宮城県・秋田県・山形県・福島県・茨城県・栃木県・埼玉県・千葉県・富山県・石川県・長野県・岐阜県・愛知県・京都府・島根県・広島県・徳島県・福岡県・大分県                                                                                     |                                                                                                                                                                                              |

|                                                                                                                                                                   |        |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|
| 避難場所表示等の多言語化                                                                                                                                                      |        |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 避難場所表示への外国語付記</li> <li>・ 避難路表示への外国語付記</li> <li>・ 道路標識への外国語付記</li> <li>・ 災害危険地区表示への外国語付記</li> <li>・ シンボルマークの活用</li> </ul> |        |
| 北海道・宮城県・秋田県・山形県・福島県・茨城県・埼玉県・千葉県・富山県・長野県・愛知県・京都府・島根県・広島県・山口県・徳島県・香川県・大分県・宮崎県・鹿児島県                                                                                  |        |
| ライフラインカードの配付等                                                                                                                                                     |        |
| 茨城県                                                                                                                                                               |        |
| 外国人相談窓口の充実化                                                                                                                                                       |        |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 気軽に相談が可能なように日常的に窓口を充実</li> <li>・ 災害予防相談</li> </ul>                                                                       | ・<br>・ |
| 茨城県・和歌山県・宮崎県                                                                                                                                                      |        |
| 外国人への緊急連絡体制の整備                                                                                                                                                    |        |
| 長野県                                                                                                                                                               |        |
| 通訳等人材確保と情報提供マニュアルの作成                                                                                                                                              |        |
| 宮城県                                                                                                                                                               |        |
| 地域ぐるみの外国人等の安全確保、救援活動支援体制の整備                                                                                                                                       |        |
| 秋田県・栃木県・石川県・長野県・愛知県・三重県・京都府・大分県                                                                                                                                   |        |
| 外国人と日本人のネットワーク化                                                                                                                                                   |        |
| 茨城県                                                                                                                                                               |        |
| 県、市町、外国人団体、ボランティア団体、外国人相談窓口等が連携した、情報の外国語訳と情報提供ルートの確立                                                                                                              |        |
| 兵庫県                                                                                                                                                               |        |

表 8 地域防災計画における主な外国人対応一覧(災害応急対策関係)

|                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                         |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 外国語による広報車、防災無線による避難誘導                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                         |
| 宮城県・福島県・茨城県・埼玉県・石川県・宮崎県                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                         |
| 外国語での情報提供                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                         |
| <b>【災害情報・生活情報の提供】</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ ライフライン等の復旧状況</li> <li>・ 食料、水、生活必需品の配付</li> <li>・ 利用可能施設</li> <li>・ 利用可能サービス</li> <li>・ 避難場所</li> <li>・ 医療</li> <li>・ ごみ</li> <li>・ 入浴等</li> </ul> | <b>【媒体等】</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 掲示版</li> <li>・ 避難場所での周知</li> <li>・ テレビ</li> <li>・ AM/FM ラジオ</li> <li>・ コミュニティ FM</li> <li>・ インターネット</li> <li>・ 広報誌</li> <li>・ パンフレット</li> <li>・ ガイドブック</li> <li>・ チラシ等</li> </ul> |
| 宮城県・山形県・福島県・茨城県・栃木県・埼玉県・石川県・兵庫県・奈良県・和歌山県・島根県・香川県・佐賀県・宮崎県・鹿児島県                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                         |
| 外国人の安否確認等                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                         |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 外国人登録者名簿等を使った安否確認</li> <li>・ 地域自主防災組織等の協力を得た安否確認</li> <li>・ 死亡者数等外国人の被災状況</li> <li>・ 外国人学校、領事館等の建物被災状況</li> </ul>                                                       |                                                                                                                                                                                                                                         |
| 宮城県・山形県・福島県・茨城県・埼玉県・富山県・石川県・兵庫県・和歌山県・香川県・佐賀県・宮崎県                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                         |
| 相談窓口開設                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                         |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 災害や生活に関する相談</li> <li>・ 安否に関する相談</li> <li>・ 避難場所</li> <li>・ 相談窓口のネットワーク化により、外国人生活相談の共有化</li> </ul>                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                         |
| 山形県・福島県・茨城県・栃木県・埼玉県・富山県・石川県・兵庫県・和歌山県・島根県・宮崎県・鹿児島県                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                         |
| 外国人のニーズ把握                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                         |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 外国人相談によるニーズ把握</li> <li>・ 外国人団体、外国人学校等へのニーズの照会</li> </ul>                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                         |
| 宮城県・石川県・兵庫県・和歌山県・香川県・佐賀県                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                         |

|                                  |
|----------------------------------|
| 外国語放送用ミニ FM 局の開設、外国語放送局への緊急放送の要請 |
| 岐阜県・大阪府                          |
| 報道機関への外国語での情報提供                  |
| 愛知県                              |
| 被災していない市町村、隣接県等への職員の派遣要請         |
| 宮城県・富山県・石川県・長野県・香川県・佐賀県          |
| 大使館等への安否情報等提供                    |
| 宮城県・香川県                          |

## ＜災害時の緊急連絡体制等の確認＞

災害は、時間を指定して発生するものではありません。また、大規模な災害の場合、地域国際化協会等自身が被災することもあります。そのため、災害発生時の地域国際化協会等における緊急連絡体制や出勤体制、安否確認体制等を確認してください。

## ＜災害情報入手手段の確認＞

災害時に入手可能な災害情報およびその入手方法を確認してください。

表 9 に全国的な災害情報の提供元一覧がありますので、参照してください。

表 9 全国的災害情報を提供している主な機関一覧(順不同)

| 情報の種類        | 提供者                                                                                                           |
|--------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|              | ホームページアドレス(2006 年 2 月現在)                                                                                      |
| 地震情報         | 気象庁                                                                                                           |
|              | <a href="http://www.jma.go.jp/jp/quake/">http://www.jma.go.jp/jp/quake/</a>                                   |
| 津波予報         | 気象庁                                                                                                           |
|              | <a href="http://www.jma.go.jp/jp/tsunami/">http://www.jma.go.jp/jp/tsunami/</a>                               |
| 気象警報・注意報     | 気象庁                                                                                                           |
|              | <a href="http://www.jma.go.jp/jp/warn/">http://www.jma.go.jp/jp/warn/</a>                                     |
| 洪水予報         | 気象庁                                                                                                           |
|              | <a href="http://www.jma.go.jp/jp/flood/">http://www.jma.go.jp/jp/flood/</a>                                   |
| 火山情報         | 気象庁                                                                                                           |
|              | <a href="http://www.jma.go.jp/jp/volcano/">http://www.jma.go.jp/jp/volcano/</a>                               |
| 災害緊急情報       | 内閣府防災担当                                                                                                       |
|              | <a href="http://www.bousai.go.jp/saigaikinkyu/index.html">http://www.bousai.go.jp/saigaikinkyu/index.html</a> |
| 川の防災情報       | 国土交通省                                                                                                         |
|              | <a href="http://www.river.go.jp/">http://www.river.go.jp/</a>                                                 |
| 道路防災情報       | 国土交通省                                                                                                         |
|              | <a href="http://www.mlit.go.jp/road/bosai/bosai.html">http://www.mlit.go.jp/road/bosai/bosai.html</a>         |
| 潮位情報         | 国土交通省                                                                                                         |
|              | <a href="http://www.bosaijoho.go.jp/choui_map.html">http://www.bosaijoho.go.jp/choui_map.html</a>             |
| 感染症情報        | 国立感染症研究所                                                                                                      |
|              | <a href="http://idsc.nih.go.jp/index-j.html">http://idsc.nih.go.jp/index-j.html</a>                           |
| 原子力防災情報      | 文部科学省                                                                                                         |
|              | <a href="http://www.bousai.ne.jp/">http://www.bousai.ne.jp/</a>                                               |
| 救急医療情報       | 厚生労働省                                                                                                         |
|              | <a href="http://www.wds.emis.or.jp/wds/wdtpmainlt.asp">http://www.wds.emis.or.jp/wds/wdtpmainlt.asp</a>       |
| 交通情報リンク      | 国土交通省                                                                                                         |
|              | <a href="http://www.mlit.go.jp/bosai/disaster/index.htm">http://www.mlit.go.jp/bosai/disaster/index.htm</a>   |
| 地域防災計画データベース | 消防庁                                                                                                           |
|              | <a href="http://www.fdma.go.jp/chiikibousai/">http://www.fdma.go.jp/chiikibousai/</a>                         |

## ＜他の機関との連携体制の確認＞

大規模災害の場合には、多くの機関が連携する必要があります。地域国際化協会等においても、地域の自治体との連携を確認するほか、次のような機関との連携体制を協議、確認してください。

- ◆ 地域内外の他の地域国際化協会等や市区町村国際交流協会等
- ◆ 外国人支援活動等を行っている NPO やボランティア団体等
- ◆ コミュニティ放送局を含むマスメディア
- ◆ 外国大使館、領事館等

## ＜日常業務でのツール使用＞

各ツールは一部日常業務でも活用が可能なものです。可能な限り日常業務でも活用し、災害時の円滑な使用が図れるよう準備してください。

## ＜ツールの操作訓練＞

ツールを使用するために必要機器、ソフトウェア、備品等を備えるとともに、実際の操作訓練を実施し、多くの職員が使用可能なように準備してください。

## おわりに

各ツールは、次の皆様と共同して開発、製作いたしました。

- (財) 横浜市国際交流協会/「多言語表示シート作成ツール」
- (株) グローバルコンテンツ/「携帯電話用多言語情報作成ツール」
- (株) エフエムわいわい/「多言語音声情報作成ツール」

また、開発・作成にあたり、次の皆様のご協力を得ました。

深く感謝いたします。

- ◆ アップルウェーブ株式会社
  - ◆ 大阪府
  - ◆ 堺市
  - ◆ 総務省消防庁防災課
  - ◆ 総務省自治行政局国際室
  - ◆ 多言語防災情報研究開発コンソーシアム
  - ◆ 特定非営利活動法人多文化共生センター
  - ◆ 長岡市
  - ◆ 財団法人長岡市国際交流協会
  - ◆ 長岡市立中央図書館
  - ◆ 長岡市立宮内小学校
  - ◆ 新潟県
  - ◆ 財団法人新潟県国際交流協会
  - ◆ 十日町市
  - ◆ 弘前大学人文学部社会言語学研究室
  - ◆ 宮城県
  - ◆ 財団法人宮城県国際交流協会
  - ◆ 山口県立大学大学本部情報化推進室永崎研究室
- (あいうえお順)

2006 年 3 月

株式会社 KDDI 総研